

Privacyverklaring Kiss Energy B.V.

Hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens

Kiss Energy B.V., gevestigd aan **Frisselsteinstraat 5, 5461 AD Veghel**, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer **9534638**, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring.

1. Contactgegevens

- **Website:** www.kissenergy.nl
- **Adres:** Frisselsteinstraat 5, 5461 AD Veghel
- **Telefoonnummer:** 0413 - 87 00 65

2. Verwerking van persoonsgegevens

Onder **persoonsgegevens** verstaan wij alle gegevens die direct of indirect iets over u als natuurlijk persoon zeggen. Dit omvat bijvoorbeeld uw **naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres**, maar ook uw **verbruiksgegevens** als klant.

Het **verwerken** van persoonsgegevens omvat onder andere het verzamelen, opslaan, gebruiken, analyseren en verwijderen van gegevens. Kiss Energy kan ook gegevens verwerken van personen met wie nog geen klantrelatie bestaat, bijvoorbeeld als wij uw gegevens ontvangen van een verhuurder om een overeenkomst aan te gaan of gezamenlijke belangen te beschermen.

3. Persoonsgegevens die wij verwerken

Wij verwerken persoonsgegevens wanneer u gebruikmaakt van onze diensten of onze website bezoekt. Dit kunnen onder andere de volgende gegevens zijn:

- **NAWT-gegevens:** Naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer en aansluitadres.
- **Contractgegevens:** Klantnummer, geboortedatum, afgenomen producten en diensten, contractnummer en -duur.
- **Klachtgegevens:** Ingediende klachten en afhandeling daarvan.
- **Online-gegevens:** IP-adres, browserversie, OS-versie en websitegebruik.
- **Technische gegevens:** Energieaansluitgegevens, meternummer en instellingen.
- **Financiële gegevens:** Betaalwijze, bankrekeningnummer en eventuele openstaande vorderingen.

- **Meet- en verbruiksgegevens:** Energieverbruik, thermostaatgegevens en zonne-energieproductie (indien van toepassing).
- **Voicelogging:** Opgeslagen telefoongesprekken voor trainingsdoeleinden.
- **Overige gegevens:** Persoonsgegevens die u zelf verstrekt via correspondentie of ons klantportaal **MijnKissEnergy**.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens

Kiss Energy verwerkt geen bijzondere of gevoelige persoonsgegevens.

4. Doelen en grondslagen voor gegevensverwerking

Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend op basis van de volgende **wettelijke grondslagen**:

- **Uitvoering van een overeenkomst:** Om uw energielevering te verzorgen en u te informeren over uw verbruik.
- **Wettelijke verplichting:** Bijvoorbeeld voor belastingaangifte of verplichtingen aan toezichthouders zoals de **Autoriteit Consument & Markt (ACM)**.
- **Toestemming:** Voor specifieke marketingdoeleinden of nieuwsbriefinschrijvingen (toestemming kan altijd worden ingetrokken).
- **Gerechtvaardigd belang:** Voor kwaliteitsverbetering, optimalisatie van onze dienstverlening en marketingactiviteiten.

Wanneer wij uw gegevens verwerken op basis van een **gerechtvaardigd belang**, zorgen wij ervoor dat deze verwerking niet onnodig ingrijpt op uw privacy. U kunt altijd bezwaar maken tegen deze verwerking door contact met ons op te nemen.

5. Internationale gegevensoverdracht

Wij kunnen uw persoonsgegevens doorgeven aan partijen buiten de **Europese Economische Ruimte (EER)**, bijvoorbeeld als een IT-dienstverlener servers buiten de EER heeft. In dat geval zorgen wij ervoor dat er passende waarborgen zijn, zoals modelcontractbepalingen die door de Europese Commissie zijn goedgekeurd.

6. Datalekprocedure

Indien zich een datalek voordoet dat mogelijk risico's oplevert voor uw rechten en vrijheden, zullen wij dit, indien vereist, melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens binnen **72 uur** en, indien nodig, ook bij de betrokkenen.

7. Cookies en trackingtechnologieën

Wij gebruiken cookies en vergelijkbare technieken om:

- De werking van onze website te verbeteren.
- Uw websitegebruik te analyseren en gepersonaliseerde content aan te bieden.

Meer informatie hierover vindt u in ons **cookiebeleid** op www.kissenergy.nl. Hier kunt u ook uw voorkeuren instellen of wijzigen.

8. Bewaartermijn van persoonsgegevens

Wij bewaren uw persoonsgegevens **niet langer dan noodzakelijk** voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. De bewaartermijnen zijn als volgt:

- **1 jaar:** Voor contactgegevens als er geen klantrelatie tot stand komt.
- **6 maanden:** Voor opgenomen telefoongesprekken.
- **5 jaar:** Voor gegevens na beëindiging van uw klantrelatie.
- **7 jaar:** Voor gegevens die we verplicht moeten bewaren op basis van belastingwetgeving.

Indien nodig bewaren wij persoonsgegevens langer dan de standaard bewaartermijnen, bijvoorbeeld in het kader van lopende geschillen, juridische procedures of wettelijke verplichtingen. In dat geval worden gegevens bewaard tot het einde van de procedure of totdat er geen juridische verplichting meer bestaat.

9. Uw rechten

U heeft de volgende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

- **Inzage:** U kunt bij ons opvragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken.
- **Rectificatie:** U kunt incorrecte of onvolledige gegevens laten corrigeren.
- **Verwijdering (recht op vergetelheid):** U kunt verzoeken om uw gegevens te laten verwijderen, tenzij wij wettelijk verplicht zijn deze te bewaren.
- **Bezwaar:** U kunt bezwaar maken tegen gegevensverwerking, bijvoorbeeld voor direct marketing.
- **Beperking van verwerking:** U kunt ons vragen om gegevens tijdelijk niet te verwerken.
- **Gegevensoverdraagbaarheid:** U kunt verzoeken om uw gegevens in een gestructureerd formaat te ontvangen of over te dragen.

10. Beveiliging van persoonsgegevens

Wij nemen passende maatregelen om uw gegevens te beschermen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang en misbruik. Heeft u een vermoeden van een **datalek**? Meld dit dan direct via info@kissenergy.nl.

11. Vragen of klachten

Voor vragen of klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met onze **Afdeling Customer Care** via:

 **Adres:** Frisselsteinstraat 5, 5461 AD Veghel

 **E-mail:** info@kissenergy.nl

 **Telefoonnummer:** 0413 - 87 00 65

Daarnaast kunt u een klacht indienen bij de **Autoriteit Persoonsgegevens** via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

12. Wijzigingen in deze privacyverklaring

Kiss Energy behoudt zich het recht voor om deze privacyverklaring te wijzigen. Wij raden u aan om regelmatig onze website te bezoeken voor de meest actuele versie.

Veghel, 06-03-2025